

Asia: VN/12980/2025

Luonnos hallituksen esitykseksi digipalvelulain 6 a §:n muuttamisesta (tekoäly neuvonnassa)

Lausunnonantajan lausunto

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

Kommentti vanhojen vaatimusten ongelmista:

Esitys poistaisi 6 a §:n vanhat vaatimukset, että viranomaisen tulisi etukäteen varmistua vastauksen asianmukaisuudesta ja hyvästä kielenkäytöstä. Kuten esityksessä on todettukin, nämä vaatimukset ovat johtaneet siihen, että kysyjät eivät välttämättä saa selkeitä vastauksia, jos heidän kysymyksilleen ei löydy täydellisiä vastinpareja.

Kommentti uudistuksen hyödyistä:

Esityksen mukaan vanhat manuaaliseen kysymys-vastaus-vastinparien tekemiseen johtaneet vaatimukset korvautuisivat 6 a §:ssä laadun varmistuksen ja seurannan vaatimuksilla. Tämä mahdollistaisi nykyaikaisen palveluautomaation, jossa tekoäly kykenisi saatavilla olevien tausta-aineistojen avulla vastaamaan kysymyksiin. Kysyjä voisi myöskin tarvittaessa tarkentaa kysymystään, pyytää vaiheittaista menettelyohjetta ja pyytää palvelua ohjaamaan hänet vastauksen lähteenä olleelle verkkosivulle.

Kommentti uudistuksen haasteista s. 19-20, kohta 4.2.1.1:

Palvelut tulee käytännössä kyetä rajaamaan siten, että tekoäly ei lähde vastaamaan kysymyksiin, joihin ei löydy tausta-aineistoista selkeitä vastauksia, vaan kertoo kysyjälle, mistä hän voi kysellä lisätietoja. Tekoäly ei saisi myöskään tulkita tausta-aineistoa väärin. Näitä riskejä voitaneen hallita huolellisella suunnittelulla ja testauksella. Palvelua voidaan myös valvoa laadunhallinnan keinoin.

Palvelun tulee hallita palveluautomaation käyttöön liittyviä oikeusturvaan ja syrjimättömyyteen liittyviä riskejä. Viranomaiset voivat tehdä yhteistyötä riskien madaltamiseksi esimerkiksi jakaamalla parhaita menetelmiä ja käytäntöjä sekä hankkimalla yhteisiä palveluita.

Kommentti TORI-lain soveltuvuudesta esityksen sivun 14, kohdassa 2.4:

Valtori pitää kannatettavana, että TORI-lain säännökset käyttövelvollisuudesta ja tuottamisvastuista huomioidaan automaattisten neuvontapalveluiden käyttöönotossa.

Saira Antti
Valtori